

Elli Konttinen

ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA ASIAKKAIDEN ODOTUKSET
MATKAILUNEUVONTAPALVELUIHIN

Matkailun koulutusohjelma
2018

ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA ASIAKKAIEN ODOTUKSET MATKAILUNEUVONTAPALVELUIHIN

Konttinen, Elli
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Kesäkuu 2018
Sivumäärä: 55
Liitteitä: 4

Asiasanat: asiakaskohtaaminen, asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, matkailuneuvonta

Opinnäytetyössä tutkittiin asiakkaiden tyytyväisyyttä matkailuneuvontapalveluihin sekä sitä, minkälaisia palveluita asiakkaat hakevat tai odottavat saavansa matkailuneuvonnasta. Teoriaosuudessa selvitettiin mitä on asiakaskohtaaminen, asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys sekä siihen vaikuttavat tekijät. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada lisää tietoa asiakkaiden käyttäytymisestä ja matkailuneuvontapalvelun asiakastyytyväisyydestä.

Tutkimuksessa käytettiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tulokset käsiteltiin kvalitatiivisen eli laadullisen analyysin avulla.

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta, jossa käytettiin suljettuja sekä avoimia kysymyksiä. Kysely toteutettiin paperisena yrityksessä sekä verkkokyselynä yrityksen nettisivuilla kesäkauden aikana, eli kesäkuun 2017 lopusta elokuun 2017 loppuun. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat yrityksessä asioineet asiakkaat. Kysely toteutettiin suomen- sekä englanninkielisenä.

Vastauksia tuli odotettua vähemmän mutta tutkimuksen mukaan matkailuneuvonnassa kävi keskimäärin tyytyväisiä asiakkaita ja he olivat pääosin tyytyväisiä tämän hetkisiin palveluihin matkailuneuvonnassa. Tyypillinen asiakas matkailuneuvonnassa oli pääsääntöisesti yksin matkustava 30- 50- vuotias Porilainen matkailija, joka oli hakemassa tietoa kaupungista ja vietti aikaa nähtävyyksien ja tapahtumien parissa. Tutkimuksen perusteella selvisi pieniä parannusehdotuksia yrityksen toimintaan. Parannettavaa olisi esitteiden ja karttojen määrässä, henkilökunnan lisäämisessä sekä aukioloaikojen muuttamisessa.

CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER EXPECTATIONS ON TOURISM INFORMATION SERVICES

Konttinen, Elli

Satakunta University of Applied Sciences Degree Programme in Hospitality

June 2018

Number of pages: 55

Appendices: 4

Keywords: customer relationship, customer service, customer satisfaction, tourist information

The purpose of this thesis was to research customers satisfaction in tourist information service and what kind of services customers are seeking and hoping to get in tourist information. The theoretical part explains what customer orientation and customer service is as well as customer satisfaction and the factors affecting it. The purpose of this research was to get more information about customers behavior and customers satisfaction in tourist information.

Both qualitative and quantitative research methods were used in the study. The results were processed through qualitative analysis.

The data collection method used was a questionnaire. On that questionnaire were used closed and open questions. The survey was executed as a paper brochure in the company and as a web survey on the company's website during the summer season, from the end of June 2017 to the end of August 2017. The target group of the survey was the customers who have been using company's services and have been customers in the company. The survey was done in Finnish and English.

The answers came less than expected, but according to the study, the average number of visiting customers were satisfied, and they are mostly satisfied with current services in tourist information. A typical customer at tourist information was from Pori, single traveler, 30- 50 years old, who was seeking information about the city and want it to do sightseeing and spend time with events. Based on the research, small improvement suggestions were made for the company's operations. There were some improvement suggestions with the brochures and maps, increasing personnel and changing opening hours.